

УДК 159.9

Мартиняк О. – ст. гр. БП-31

*Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя*

## **АКТУАЛЬНІСТЬ ТЕЛЕФОННОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ**

Науковий керівник: к.психол.н, доцент Вишньовський В.В.

Martyniak O.

*Ternopil Ivan Puluj National Technical University*

## **ACTUALITY OF TELEPHONE PSYCHOLOGICAL ASSISTANCE**

Supervisor: Ph. D. (Psychology), Assoc. Prof. Vyshnovskyi V.

Ключові слова: допомога, довіра.

Keywords: help, trust.

На даному етапі все більшого поширення в соціально-психологічній культурі набуває таке явище як «Телефон Довіри». Це служба, до якої може звернутися кожна людина, якій потрібна допомога у зв'язку з складними життєвими ситуаціями. Тобто це психопрофілактична робота, соціально-терапевтична допомога, адресована особам, які потрапили у кризові ситуації. Вони можуть обговорити складні та суперечливі теми.

Допомога надається психологами, психіатрами, психотерапевтами, а деякі кризові центри залучають ще й волонтерів. Тому існують два типи «Телефонів довіри»: професійний і волонтерський. Волонтерським типом діяльності є «Підлітковий телефон довіри» та «Молодіжна лінія». Проте психологи-професіонали все частіше стараються об'єднати в собі якості із двох типів. Не лише оперувати знаннями, вміннями, спеціальними методами, а й вміти вислухати, співпереживати, щиро висловити свої відчуття.

Психологічну допомогу в службі надають у формі бесіди з клієнтом. Адже спілкування – це фундаментальний принцип людського буття, без якого реалізація людини в суспільстві була б неможливою. Через різні соціальні мережі консультант не зможе визначити точного настрою клієнта. Також бесіда організовується таким чином, щоб позитивно впливати на абонента. Людині легше переносити страждання чи горе, коли поділиться ним з іншими, коли відчує певну підтримку. Тому й не дивно, що людина шукає спосіб полегшення саме в спілкуванні.

У таких службах завжди працює правило конфіденційності клієнта та анонімності консультанта. Тобто у консультантів немає права для розголошення будь-якої особистої інформації, яка надходить їм від абонента. Переважно клієнти проходять стандартну реєстрацію дзвінків та збору загальних даних, таких як стать, вік і тому подібне. Щодо анонімності консультанта то він не може повідомляти щось про себе або ж розказувати про власний досвід. Таке правило вводиться задля його безпеки та повної концентрації на проблему клієнта.

Через недостатню поінформованість люди часто очікують від служби «Телефону довіри» того, чого через телефон надати практично неможливо. Наприклад, люди можуть очікувати корисних порад. А це вважається одним із найголовніших правил «Не давати поради». Консультанту дозволяється вислухати клієнта, також він може поділитись своїми знаннями, але не має права вказувати що і як саме робити. Адже даючи поради вся відповідальність за прийняті рішення перекладається на нього. Також від однієї розмови не можна отримати такого ж ефекту як від психотерапії. Тому

що психотерапія є складним та тривалим процесом. Співробітники служби так само не можуть поставити діагноз клієнту. Але вони можуть обговорити як саме їм можна звернутись до психотерапевта і чи взагалі їм це потрібно. Хоча психологи з'ясували цікавий факт, про те що інколи для того щоб людина почала вирішувати проблеми, їй потрібно просто звернутись по допомогу. Саме цей факт звернення може стати так званим поштовхом до рішучих дій. Тому що перший крок завжди виявляється найважчим.

Часто дзвінки лунають і від студентів, і від бізнесменів, лікарів, журналістів, музикантів, військовослужбовців, пенсіонерів, алкоголіків, наркоманів, осіб з нетрадиційною статевою орієнтацією. Тобто клієнти можуть бути представниками різноманітних соціальних прошарків. Але за статистикою у підлітковому віці звертаються як дівчата так і хлопці. А вже після 25 років значно переважають дзвінки від осіб жіночої статті. Також тематика розмови переважно пов'язана із віком. Тому у віці від 12 до 17 років найбільше звернень від осіб, які стосуються проблем сексуального характеру. У віці 18 - 25 – проблем пов'язаних із соціальною адаптацією, міжособистісними відносинами та суїцидом. А від 25 до 50 – проблеми професійного чи сімейного характеру. А від 50 найчастіше проблеми стосовно суїцидальних думок чи втрати близьких.

Служба «Телефону довіри» на даний час займається не тільки зниженням рівня суїцидів, емоційною підтримкою людей, які хочуть вчинити самогубство, чи допомагають запобігти процесу насильства в сім'ях. Найактуальнішою темою на сьогодні стала тема психологічної підтримки воїнів АТО, вимушеним переселенцям та людям, які отримали травми психологічного характеру в результаті військових дій. Найчастіше саме їм потрібно поділитись своїми страхами, болем чи іншими переживаннями. Також працівники Соціально-психологічного центру, який знаходиться у місті Славутіч створили «Службу психологічної та правової допомоги», саме для учасників АТО та переселенців. В ній працюють не лише психологи, а й юрисконсульти. Вимушені переселенці мають змогу дізнатись про місця та організації, які допомагають із переселенням та адаптацією.

Підсумовуючи вищевикладене в даній роботі можна сказати, що служба «Телефону довіри» все більше набирає популярності. Люди висвітлюють все нові і нові проблеми. Через складність професії, її віднесли до групи професій, на яку поширюється «феномен професійного вигорання». Адже працюючи із людьми, які перебувають у складних життєвих ситуаціях чи навіть на межі життя та смерті, консультанти часто можуть глибоко переживати ці ситуації разом із клієнтами. А феномен «вигорання» може перетворюватись у небажання працювати, емоційне виснаження чи сумніви щодо користі цієї професії. Та попри все ідею створення таких служб екстреної допомоги підтримав увесь світ.

#### Література:

1. Наказ про створення спеціальної служби «Телефон Довіри» при УДЦССМ від 30.04.99 № 52 // Довіра і надія. – 1999. - № 3. – С. 35.
2. Романова Е.С. Работа психолога на телефоне доверия. / Е.С. Романова. – М. МГПУ, 2001. – 69 с.
3. Телефон довіри для всіх. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://forum.o2.ua/en/participation>
4. Що таке “телефон довіри” і навіщо туди дзвонити? [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://m.slavutich.cn.ua/news/novosti\\_slavuticha\\_i\\_regiona/7847-sho-take-telefon-doviri-i-navisho-tudi-dzvoniti.html](http://m.slavutich.cn.ua/news/novosti_slavuticha_i_regiona/7847-sho-take-telefon-doviri-i-navisho-tudi-dzvoniti.html)